REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží vyrobené společností DOLS-výroba Dveří, Oken, Listovních Schránek, a.s., závod Kovovýroba (dále jako „prodávající“)

Sídlo společnosti: Nemocniční 734/13, 787 01 Šumperk, Česká republika
IČO: 25391941

I. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým lze uplatnit právo kupujícího z vadného plnění, nebo ze záruky, jež se týká zboží zakoupeného u prodávajícího, „společnosti DOLS-výroba Dveří, Oken, Listovních Schránek, a.s., závod Kovovýroba“

1.2 Na právní vztahy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím budou použita ustanovení dle zákona č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Kupující – spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Je to fyzická osoba, která nakupuje zboží pro vlastní potřebu.

1.4. Kupující, který není spotřebitel, ale podnikatel (právnická nebo fyzická osoba), který nakupuje zboží za účelem svého podnikání s tímto zbožím, tj. který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

II. Záruka za jakost

2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.
Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

a) má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží

b) se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
c) odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
e) vyhovuje požadavkům právních předpisů

2.2 Právo kupujícího z vadného plnění zakládá taková vada, kterou má zboží při přechodu na kupujícího (tedy při převzetí), i když se tato vada projeví později.

2.3 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

2.4 Kvalita povrchových úprav výrobků, prováděných lakováním se posuzuje dle specifikací mezinárodní organizace QUALICOAT, který je k dispozici na stránkách www.dols.cz.

2.5 Pokud prodávající poskytl svým prohlášením při prodeji záruku za jakost zboží, zavazuje se prodávající, že po záruční dobu, která začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, bude zboží způsobilé k použití pro obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.

III. Výjimky z odpovědnosti za vady

3.1 Práva z vadného plnění a ze záruky na jakost zboží kupujícímu nenáleží, jde-li o vadu zboží,

a) kterou si kupující způsobil sám, např. použitím zboží v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby, neodborným mechanickým zásahem, nesprávnou nebo neodbornou instalací, použití v podmínkách, které nejsou pro daný výrobek vhodné, užitím způsobem, kterým se výrobek běžně nepoužívá
b) která vznikla v důsledku běžného opotřebení
c) která vznikla úmyslným poškozením
d) která vznikla mechanickým poškození
e) která vznikla u zboží, které bylo určeno k odborné instalaci, odborná instalace nebyla provedena, popř. tato skutečnost nemůže být kupujícím prokázána
f) o které kupující při převzetí zboží věděl nebo vědět měl
g) na kterou byla sjednána nižší cena již při prodeji

IV. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

4.1 Záruční doba v případě prodeje zboží kupujícímu (spotřebiteli) je 24 měsíců, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených ke zboží nebo v reklamě stanovena záruční doba delší. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

4.2 V případě výměny zboží v záruční době nezačíná běžet za nové zboží nová záruka.

4.3 Na kupujícího, který není spotřebitel, je podnikatel (právnická nebo fyzická osoba), se záruční doba nevztahuje, není-li smluvně ujednáno jinak.

4.4 K uplatnění práva z vadného plnění a ze záruky je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt **zjevné a množstevní vady** bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, tedy při převzetí zboží, nejpozději do 48 hodin od převzetí zboží. Později toto právo kupujícího zaniká.

4.5 K uplatnění práva z vadného plnění a ze záruky je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt **skryté vady** bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději do 2 let ode dne převzetí zboží.

V. Způsob uplatnění reklamace

5.1 Právo kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem

5.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího a to následovně:

a) osobně: v sídle společnosti na obchodním oddělení

b) písemně: na adrese: DOLS-výroba Dveří, Oken, Listovních Schránek, a.s.
Nemocniční 734/13, 787 01 Šumperk, Česká republika

c) e-mailem: na adrese: reklamace@dols.cz

5.3 Kupující musí prodávajícímu při uplatnění práva z vadného plnění nebo ze záruky, tj. při reklamaci doložit:

a) doklad o zakoupení zboží u prodávajícího (účtenku, pokladní doklad, uhrazenou fakturu)

b) v případě požadavku odborné montáže výrobku, doklad o odborném provedení práce

c) podrobný popis reklamované vady včetně fotodokumentace

5.4 Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci bez zbytečných průtahů, ve složitějších případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem písemně nedohodnou na delším časovém období.

5.5 Prodávající je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále potvrzení o době a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.6 Prodávající si vyhrazuje právo, pokud kupující uvede při reklamaci nesprávné údaje, nebo některé potřebné údaje a doklady neuvede nebo nedoloží, lhůta prodávajícího pro vyřízení reklamace a odstranění vad se přerušuje a prodávající vyzve kupujícího k jejich doložení. Pokud ze strany kupujícího nedojde do 10 kalendářních dnů od výzvy prodávajícího k doložení chybějících údajů a dokladů, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout a není povinen vadu odstranit.

Tím není dotčeno právo kupujícího, pokud následně podmínky pro reklamaci splní, vadu zboží reklamovat.

5.7 Kupující (spotřebitel) má právo, nemá-li zboží stanovené vlastnosti:

a) požadovat bezplatné odstranění vady, pokud jiné nároky jsou zjevně k povaze vady neúměrné a vadu lze odstranit bez zbytečného odkladu;

b) požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené (požadovat výměnu jen vadné součásti věci, pokud se vada týká pouze součásti věci). Dodání nové věci může kupující rovněž požadovat v případě, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

c) odstoupit od smlouvy jen, není-li možné požadovat dodání nové věci, nebo pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad;

d) požadovat přiměřenou slevu, a to zejména v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo, že by zjednání nápravy kupujícímu, spotřebiteli působilo značné obtíže.

5.8 Pro kupujícího (podnikatele), se v případě vadného plnění sjednává odchylně od příslušných ustanovení občanského zákoníku, že výskyt opravitelné vady se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy nikoliv za porušení podstatné. Při nepodstatném porušení smlouvy má kupující právo na:

a) odstranění vady

b) dodání nového zboží

c) přiměřenou slevu z kupní ceny

V případě neodstranitelné vady, která způsobí nefunkčnost zboží, jde o podstatné porušení smlouvy a kupující má právo na:

a) dodání nového zboží

b) přiměřenou slevu z kupní ceny

c) odstoupení od smlouvy

5.9 Dojde-li při reklamaci k dodání nového zboží, je kupující povinen vrátit poškozené (nahrazené) zboží neprodleně dodavateli, nedohodnou-li se písemně jinak.

Neučiní-li tak do 10-ti pracovních dnů po obdržení nového zboží, je prodávající oprávněn kupujícímu nové zboží vyfakturovat.

VI. Závěrečná ustanovení

6.1 Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

6.2 Reklamace se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.

6.3 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 6. ledna 2023

V Šumperku, 6.1.2023

Ing. Stanislav Zatloukal
ředitel společnosti